**Отчет**

о работе МФЦ района Восточное Измайлово

за период с 01.01.2017 по 31.12.2017.

**6 лет** назад центры госуслуг Москвы пришли на смену **1200 приемным** различных органов власти. Тогда за решением одной жизненной ситуации приходилось ехать в несколько офисов, расположенных зачастую в разных частях города.

А уже 4 года спустя, в 2011 году, Москва **вошла в тройку лидеров** по таким показателям развития центров госуслуг, как **Доступность,** **Комфортность и Управление очередями**, а также оказалась абсолютным лидером по **Установлению диалога** с посетителями. При этом системе центров госуслуг в Москве **всего 6 лет,** в то время как в сравниваемых **мировых столицах,** занимающих высокие места в рейтинге, на развитие центров госуслуг уходило **не менее десятка,** а то и нескольких десятков **лет.**

За этот период количество услуг, предоставляемых **в одной точке**, увеличилось до **170**. Причем **98%** из них их житель может получить **в любом центре**, вне зависимости от места прописки. Исключение из этого правила сегодня составляют только 3 услуги МВД: регистрация по месту пребывания и по месту жительства, постановка на миграционный учет, оформление приглашения на въезд в РФ иностранных граждан и лиц без гражданства.

Все больше москвичей с доверием приходят в центры госуслуг. Они знают, что здесь их встретят с улыбкой и заботой, помогут решить даже самые трудные вопросы. Так, **каждый день** в наши центры «Мои Документы» обращается **более 70 тысяч** горожан. В 2017 году в центры обратились за 25,5 млн услуг.

Кроме того, **Москва - единственный город в мире**, где центры госуслуг (сейчас их **127 – в каждом районе города**) работают без выходных **7 дней в неделю с 8.00 до 20.00**.

В центрах госуслуг практически нет очередей. Среднее время ожидания по сети составляет **3 минуты**. **Москва** **лидирует в мире** по этому показателю. При этом более положенных **15 минут к универсальным сотрудникам** центров ждет **1 из 2000 человек** (с учетом всех служб, размещенных в центрах, более 15 минут ждет **1 из 2000 посетителей**). Посетителей, которые ожидают приема более 15 минут, в качестве приятного извинения **бесплатно угощают кофе**.

*За 2017год в МФЦ района Восточное Измайлово ожидало свыше 15 минут 0,06% (всего предоставлено услуг за 2017 год: 178 454). В 2016 году оказано 171 997 услуг; ожидало свыше 15 минут 0,08%.*

Во всех центрах обеспечен **единый набор сопутствующих** услуг и **дружелюбных сервисов**. В каждом центре есть возможность сделать копию документа, фото, оплатить пошлину, распечатать документы с флешки, попить кофе или перекусить. А **консультанты в зале помогают получить услуги в электронном виде.**

Сегодня **96,5% посетителей довольны** работой центров. Узнать мнение заявителей очень просто – **оценки**, выставленные посетителями с помощью специальных **пультов в окнах** приема, транслируются на экран в онлайн режиме.

**Обратная связь с жителями – фундамент** развития любой сервисной структуры. **Главное – слышать** клиента.

Самым масштабным проектом, который позволил максимально широко описать круг проблем и идей по их решению, определить векторы развития центров, был **краудсорсинг-проект «Мой офис госуслуг»**. Лучшие предложения активных москвичей уже реализованы. Благодаря участникам проекта появился **Московский стандарт** **госуслуг**, все центры оснащены бесплатным **Wi-Fi, велопарковками** у входа, новыми копировальными аппаратами (позволяющими распечатывать файлы **с флешки**). Благодаря проекту у нас появился свой **сайт**, у москвичей – возможность получать **уведомления о готовности** документов, выбирать правильный день и час для посещения центров на основе **графиков средней загрузки**, заранее **записываться на прием** по услугам.

МФЦ района Восточное Измайлово продолжает тесное сотрудничество с ДХШ №7 и Библиотекой № 120 им. Б.А.Лавренева.

В 2017 году были организованы и проведены следующие мероприятия совместно:

- 8 выставок картин: «Зимние фантазии», «В память о героях Сталинградской битвы», «К далеким зведам», «Рисуют правнуки ветеранов», «Здравствуй лето!», «Дорогая моя Столица», «Осенняя пора», «Зимние фантазии» (экспозиция в среднем обновляется раз в 1-2 месяца), в 2016 - 6 выставок.

- Буккроссинг – обмен книгами.

В ЦГУ района Восточное Измайловоза отчетный период поступило в «Книгу отзывов и предложений» 276 обращений (в 2016:было 158 обращения) из них:

* положительные отзывы на качественное обслуживание – 189 (в 2016: 151 обращений);
* обращение на работу ОИВ (органы исполнительной власти)- 83обращения.

 За отчетный период работы МФЦ жалобы на некачественное обслуживание населения района поступили в количестве 4 (в 2016году–2 обращения).

Центры госуслуг предлагают много важных государственных услуг.

С 1 июля 2016 года во всех центрах «Мои Документы» *(в МФЦ района Восточное Измайлово с 02.05.2015 года)* у универсальных специалистов можно зарегистрировать рождение, отцовство и смерть. В итоге в дополнение к отделениям ЗАГС в Москве появилось 127 точек, где можно с комфортом и минимальными временными затратами получить данные услуги.

 *В МФЦ района Восточное Измайлово за 2017 год оформлено всего 1657 данных услуг, а именно:*

*рождение 580, отцовство 57, смерть 1020.*

Пилотный проект по оформлению водительских удостоверений в центрах госуслуг города Москвы был запущен в декабре 2016 года в центре госуслуг Красносельского района. Далее количество центров, предоставляющих услугу, увеличилось с 1 до 10, затем до 13 и до 23, а в настоящий момент (16.01.2018 г.) в 90 районах Москвы центры госуслуг оказывают эту услугу.

*В МФЦ района Восточное Измайлово пилотный проект с февраля 2017года. За 2017 год предоставлена 6 918 услуг.*

С 7 августа 2017 года универсальные специалисты всех центров госуслуг начали выдавать 5-летние загранпаспорта. Ранее специалисты центров только принимали документы на оформление, а функцию по выдаче паспорта выполняли сотрудники МВД.

11 декабря 2017 года завершился пилотный проект (так называются услуги, которые сначала предоставляются только в нескольких центрах, но со временем распространяются на всю сеть) – теперь услуги ФКУ «Военный комиссариат» (постановка на воинский учет / снятие с воинского учета при переезде на новое место жительства, переоформление военного билета, внесение изменений в документы воинского учета) (*в МФЦ района Восточное Измайлово с 01.09.2017)* и услуги Федеральной налоговой службы (оформление ИНН и подача налоговой декларации по форме 3-НДФЛ) *в МФЦ района Восточное Измайлово с 01.04.2017)* предоставляют во всех центрах госуслуг Москвы.

Другие новинки последних шести месяцев включают:

- оформление компенсации за услуги по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу), полученные инвалидом самостоятельно (за счет собственных средств), ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников, информирования о порядке предоставления государственной услуги) на собаку-поводыря, сурдопереводчика и отдельного вида протезирования;

- оформление в безвозмездное пользование гектара на Дальнем Востоке;

- выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ.

Специально для удобства заявителей в центрах госуслуг можно оформить целый ряд самых важных документов «одним пакетом». Как правило, получить несколько документов разом необходимо в случае какой-либо жизненной ситуации. Именно такие случаи тщательно прорабатываются и создаются «пакеты услуг», для максимально быстрого и удобного получения всех документов. В центрах госуслуг можно оформить документы «одним пакетом» при следующих жизненных ситуациях: перемена имени, рождение ребенка, документы для многодетной семьи, оформление пенсии, оформление наследства, смена места жительства, приобретение жилья.

*Хотелось бы отметить, что коллектив МФЦ района Восточное Измайлово имеет личные достижения. По итогам 2017 года наш Центр вошел в 5 лучших Центров Москвы, а по итогам внутренних проверок на 4 квартале на 1 месте.*

У центров госуслуг есть свой Учебный центр – **первый в стране**, где готовят сотрудников центров госуслуг. Он открыт в феврале 2015 года. В нем все новички обязательно проходят двухнедельное обучение. Их учат не только разбираться в предоставлении услуг, но и основам клиентоориентированности. А действующие сотрудники регулярно повышают квалификацию. Для этого разработана уникальная программа обучения, которая включает **30 очных и более 100 дистанционных курсов**. И специалисты учебного центра не останавливаются на достигнутом. Например, центры госуслуг совместно с общественными организациями создали специальный тренинг, который позволит сотрудникам поставить себя на место человека с инвалидностью, понять, как правильно общаться и помогать посетителям, требующим особого внимания.

**С момента появления центров госуслуг в Москве прошло 6 лет. За это время сеть расширилась, а показатели ее развития вышли на мировой уровень, порой даже превосходя его. Причина тому – готовность услышать, чего хочет посетитель. Именно так поступают московские центры госуслуг. Слышат и делают то, о чем просят жители. А иногда и чуточку больше.**